**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Курской области**

**в IV квартале 2023 года**

В IV квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Курской области поступило **716** обращений граждан.

При этом **652** обращений от общего количества поступило в Управление Роскомнадзора по Курской области в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет – портал Роскомнадзора, платформе обратной связи и по электронной почте.

Из Прокуратуры г. Москвы перенаправлено **1** обращение.

Из Банка России (МЭДО) перенаправлено **2** обращения.

Из Государственной жилищной инспекции Курской области перенаправлено **6** обращений.

Из Департамента Документационного обеспечения Администрации Курской области Управления по работе с обращениями граждан перенаправлено **2** обращения.

Из Железногорской межрайонной прокуратуры перенаправлено **1** обращение

Из Курской прокуратуры по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из МО МВД России «Железногорский» перенаправлено **1** обращение.

Из Обоянской прокуратуры Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Курской области перенаправлено **8** обращений.

Из прокуратуры Курской области (МЭДО) перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Нижегородской области перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Сеймского Административного округа г. Курска перенаправлено **2** обращения.

Из прокуратуры Тюменского района перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Центрального административного округа г. Курска перенаправлено **3** обращения.

Из прокуратуры г. Курска перенаправлено **3** обращения.

Из Савеловской межрайонной прокуратуры северного административного округа г. Москвы перенаправлено **1** обращение.

Из Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального банка Российской Федерации перенаправлено **5** обращений.

Из УФАС по Курской области перенаправлено **3** обращения.

Из УФССП по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) перенаправлено 1 обращение.

Из Управления Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Роскомнадзора по Ростовской области перенаправлено **2** обращения.

Из Управления Роскомнадзора по Самарской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу поступило **6** обращений.

Из Управления Роспотребнадзора по Курской области перенаправлено **18** обращений.

Из Управления Роспотребнадзора по Ростовской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Федеральной антимонопольной службы по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Федеральной антимонопольной службы (МЭДО) перенаправлено **1** обращение.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора перенаправлено **23** обращения.

Из Центрального банка Российской Федерации (МЭДО) перенаправлено **10** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление Роскомнадзора по Курской области обращений граждан показывает следующее, что:

2,09 % – вопросы административного (правового) характера;

71,93 % – вопросы в сфере Интернета и информационных технологий;

11,88 % – вопросы касаются защиты персональных данных;

13,69 % – вопросы относятся к работе в сфере связи;

0,41 % – обращений относятся к сфере СМИ.

Все обращения поступили на имя руководителя.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 №452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» **85** обращений, полученных из других федеральных органов исполнительной власти, было поставлено на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан Управлением Роскомнадзора по Курской области вынесены решения:

- поддержано (приняты меры) – **644**;

- даны разъяснения – **3**;

- переслано по принадлежности и направлено в ТО, ЦА – **27.**

Обращения (в количестве 27) также перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет), МВД России (в отношении противоправных действий, связанных с использованием сети «Интернет») и другие федеральные органы исполнительной власти.

**Статистические данные**

**к отчету Управления Роскомнадзора по Курской области о работе с обращениями граждан в IV квартале 2023** **года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **716** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 716 |
| **2.** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 28 |
| 2.2 | Курьер | 1 |
| 2.3 | МЭДО | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 7 |
| 2.5 | Официальный сайт | 605 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 2 |
| 2.7 | Простое письмо  | 24 |
| 2.8 | СЭД | 31 |
| 2.9 | Телефонограмма | 3 |
| 2.10 | Электронная почта | 14 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 716 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 15 |
| 3.3 | Обращение, не содержащее сути | 3 |
| 3.4 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.6 | Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| 3.7 | Вопросы правового характера | 6 |
| 3.8 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 515 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 515 |
| 3.11 | Персональные данные | 85 |
| 3.12 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных  | 77 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ  | 3 |
| 3.15 | Связь | 98 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 21 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 15 |
| 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 6 |
| 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, МегаФон | 6 |
| 3.20 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.22 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.23 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 2 |
| 3.24 | Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 49 |
| 3.25 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.26 | Другие вопросы в сфере связи | 26 |
| 3.27 | СМИ | 3 |
| 3.28 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.29 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4.** | **Переслано, всего** | 85 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Прокуратура г. Москвы | 1 |
| 4.2 | Банк России (МЭДО) | 2 |
| 4.3 | Государственная жилищная инспекция Курской области | 6 |
| 4.4 | Департамент Документационного обеспечения Адмминистрации Курской области Управления по работе с обращениями граждан | 2 |
| 4.5 | Железногорская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.6 | Курская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях Курской области | 1 |
| 4.7 | МО МВД России «Железногорский» | 1 |
| 4.8 | Обоянская прокуратура Курской области | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Курской области | 8 |
| 4.10 | Прокуратура Курской области (МЭДО) | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Нижегородской области | 1 |
| 4.12 | Прокуратура Сеймского Административного округа г. Курска | 2 |
| 4.13 | Прокуратура Тюменского района | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Центрального Административного округа города Курска | 3 |
| 4.15 | Прокуратура города Курска | 3 |
| 4.16 | Савеловская межрайонная прокуратупа северного административного округа | 1 |
| 4.17 | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального банка Российской Федерации | 4 |
| 4.18 | УФАС по Курской области | 3 |
| 4.19 | УФССП по Курской области | 1 |
| 4.20 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.21 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.22 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.23 | Управление Роскомнадзора по Ростовской области | 2 |
| 4.24 | Управление Роскомнадзора по Самарской области | 1 |
| 4.25 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 6 |
| 4.26 | Управление Роспотребнадзора по Курской области | 18 |
| 4.27 | Управление Роспотребнадзора по Ростовской области | 1 |
| 4.28 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Курской области | 1 |
| 4.29 | Федеральная антимонопольная служба (МЭДО) | 1 |
| 4.30 | ЦБ РФ Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовы услуг | 1 |
| 4.31 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 23 |
| 4.32 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 10 |
| **5.** | **Количество исполненных обращений** | **716** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано (меры приняты) | 686 |
| 5.2 | Разъяснено | 3 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности (в т.ч. ТО, ЦА) | 27 |
| **6.** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7.** | **Количество обращений с истёкшим сроком исполнения** | **0** |
| **8.** | **Принято граждан, всего** | **8** |
| 8.1. | Руководителем Управления, заместителем руководителя | 8 |
| **9.** | **Поступило судебных исков от граждан** | **0** |